GUIDE DE RÉFÉRENCES SUR LA QUALITÉ

Québec

86-05449/

GUIDE DE RÉFÉRENCES SUR LA QUALITÉ

Document réalisé par le

Ministère de l'Industrie et du Commerce

Service des équipements de transport

Janvier 1986

Gouvernement du Québec
Ministère de l'Industrie
et du Commerce

Publié par la Direction des communications

Préparé par Charles Dieudé
Elie Farah
Service des équipements de transport
Direction des biens d'équipement
et de consommation

Dépôt légal, 1er trimestre 1986
ISBN 2-550-12886-9
© Gouvernement du Québec 1986

CONTENU

PAGE

PRÉAMBULE 5

A. RÉFÉRENCES

1. Livres 7
2. Revues 10
3. Audio-visuels 12
4. Cours et séminaires 14
5. Organismes-ressources 17

B. PROGRAMMES D'AIDE FINANCIERE 19

1. PROGRAMMES DU GOUVERNEMENT DU QUÉBEC

1.1 Ministère de l'Industrie et du Commerce

Programme d'aide à la concrétisation de projets industriels (PACPI) 20

1.2 Ministère de l'Enseignement supérieur et de la Science

Programme de soutien à l'emploi scientifique (PSES) 23

1.3 Ministère de la Main-d'oeuvre et de la Sécurité du revenu

Programme de soutien à la formation en entreprise (PSFE) 25

Page

2. PROGRAMME DU GOUVERNEMENT DU CANADA

2.1 Conseil national de recherches du Canada

Programme d'aide à la recherche industrielle (PARI) 28

C. ANNEXE

i. Tables des matières des livres de références proposés 29

* * *

PREAMBULE

Le présent document a été réalisé dans le but d'aider les dirigeants d'entreprises intéressés à des actions "qualité" à accéder facilement à une information de base dans le domaine.

Ce document ne se veut pas un inventaire exhaustif : nous ne l'avons pas souhaité ainsi. Nous avons voulu nous limiter aux informations jugées essentielles.

Ainsi, pour réaliser la partie "Références" (1ère partie), nous avons consulté un certain nombre de spécialistes de la qualité afin qu'ils nous indiquent les références qu'ils jugent essentielles en matière de qualité pour des dirigeants de PME. Ce fascicule fait la synthèse de cette consultation.

La première partie de ce document se compose de cinq sections :

- Les livres
- Les revues
- Les audios-visuels (vidéos, diaporamas ou films)
- Les cours
- Les organismes-ressources

Nous avons précisé, chaque fois que cela nous a été possible, un lieu (bibliothèque, organisme, etc.) où ces documents peuvent être consultés.

Pour aider au choix des livres proposés, nous avons joint en annexe les tables des matières de chacun des ouvrages.

La partie "Programmes d'aide financière" présente succinctement chacun des quatre principaux programmes d'aide mis à la disposition des entreprises par les deux niveaux de gouvernement en matière de gestion de la qualité.

A. RÉFÉRENCES

1. LIVRES

. Juran J.M., Quality Control Handbook, 1979
(disponible bibliothèque ETS)

. Juran J.M., Gryna F.M. Jr., Quality Planning and Analysis, Mc Graw-Hill, 1980
(disponible bibliothèque UQTR)

. Baillargeon G., Introduction aux méthodes statistiques en contrôle de la qualité, Ed. S.M.G., 1980
(disponible bibliothèque Institut Armand Frappier)

. Crosby P.B., Quality Is Free, 1979
(disponible bibliothèque UQAM)

. Crosby P.B., Quality Without Tears, 1983
(disponible bibliothèque de l'Hydro-Québec)

. Deming W.E., Quality, Productivity And Competition Position, 1982
(disponible bibliothèque CRIQ Montréal)

. Etienne Collignon et Michel Wissler, Qualité et compétitivité des entreprises (du diagnostic aux actions du progrès), Éditeur : Économica. (disponible bibliothèque UQAM)

. A.V. Feigenbaum, Total Quality Control - Engineering And Management, Éditeur : Mc Graw-Hill Book Company
(disponible bibliothèque ETS)

. J.M. Juran, Managerial Breakthrough, Éditeur : Mc Graw-Hill
(disponible bibliothèque Hydro-Québec)

. Ronald H. Lester, Norbert L. Enrick, Harry E. Mottley Jr., Quality Control for Profit, Éditeur : Marcel Dekker (New-York) (disponible bibliothèque ETS)

. Jean-Marie Gogue, La maîtrise de la qualité, Édition Organisation Diffusion : Le diffuseur - Boucherville, (disponible bibliothèque ETS)

. J.M. Gogue, Comment augmenter vos marges par la gestion de la qualité. Édition de l'usine nouvelle (disponible bibliothèque MIC)

. Gestion de la qualité, Éditeur AFNOR, Tour Europe, Cedex 7 Paris (disponible bibliothèque UQTR)

. Guide pratique pour la mise en place d'un système d'organisation de la la qualité dans les entreprises de mécanique de sous-traitance, Association Française des Qualiticiens (AFQ) 27, ave. Trudaine, 75009 Paris. (disponible bibliothèque MIC)

. Répertoire des laboratoires d'essais et d'analyses du Québec (CRIQ) (disponible bibliothèque du CRIQ Québec)

COORDONNÉES DES BIBLIOTHÈQUES CITÉES CI-DESSUS

A.Q.Q.

Association québécoise de la qualité
7744, Sherbrooke est, 2e étage
Montréal (Québec)
H1L 1A1
Tél.: (514) 353-7191

U.Q.T.R.

Université du Québec à
Trois-Rivières
Bibliothèque
3351, boul. des Forges
Case postale 500
Trois-Rivières (Québec) G9A 5H7
Tél.: 376-5706

INSTITUT ARMAND FRAPPIER

Bibliothèque A. Frappier
531, des Prairies, C.P. 100
Laval (Québec) H7N 4Z3
Tél.: (514) 687-5010, poste 265

CRIQ

Centre de Recherche industrielle du Québec
Banque d'information industrielle
333, rue Franquet, C.P. 2038
Ste-Foy (Québec) G1V 4C7
Tél. : (418) 659-1550

Centre de Recherche industrielle du Québec
8475, rue Christophe-Colomb
B.P. 2000, Succursale Youville
Montréal (Québec)
H2P 2X1

E.T.S.

École de Technologie supérieure
Bibliothèque
4750, Henri-Julien
Montréal (Québec) H2T 1R0
Tél. : (514) 289-8960

HYDRO-QUÉBEC

Bibliothèque
75, Dorchester ouest, mezzanine
Montréal (Québec) H2Z 1A4
Tél.: (514) 289-2146

M.I.C.

Ministère de l'Industrie et du Commerce
Bibliothèque ministérielle
710 Place d'Youville
Québec (Québec) G1R 4Y4
Tél. : (418) 643-1967

U.Q.A.M

Université du Québec à Montréal
Bibliothèque centrale
1255, St-Denis
Montréal (Québec) H3C 3P8
Tél. : (514) 282-6114

2. REVUES

. Quality Progress (revue de l'ASQC), traite principalement des développements les plus récents concernant les nouveaux produits et équipements offerts, services disponibles et tendances récemment apparues dans le domaine de la qualité. La revue s'adresse principlement aux professionnels de la qualité et sa publication est mensuelle.

. Journal Of Quality Technology (ASQC), publié trimestriellement, contient des articles couvrant les aspects techniques du contrôle de la qualité, la fiabilité et les disciplines annexes que comprend le domaine de la qualité.

. Qualité , revue mensuelle de l'AQQ, s'adresse principalement aux responsables et au personnel de la recherche et du développement, des approvisionnements, de la production, du marketing et du service de la qualité des entreprises.

. Critères (revue de l'Association Socotec Qualité). La revue Critères est plubliée gratuitement, trois fois par an, par l'association Socotec Qualité dont l'objet est la promotion de la gestion de la qualité dans tous les secteurs de l'activité économique.

La revue se compose d'articles de fond traitant de différents aspects de la gestion de la qualité et de témoignages ou d'expériences concrètes vécues par des entreprises de l'industrie et du bâtiment. Chaque numéro comporte en outre une double page centrale détachable traitant des outils de la qualité : statistiques, cartes de contrôle, histogrammes, Pareto, etc., (la collection de ces pages peut constituer une bibliothèque technique sur la qualité).

COORDONNÉES DES ÉDITEURS DES REVUES CITÉES

A.S.Q.C.

American Society for Quality Control Inc.
230 West Wells Street
Milwaukee, Wisconsin, USA
Tél. (414) 272-8575

A.Q.Q.

Association québécoise de la qualité
7744, Sherbrooke est, 2e étage
Montréal (Québec) H1L 1A1
Tél. (514) 353-7191

Socotec

Association Socotec Qualité
3, avenue du Centre
78182 St-Quentin-en-Yvelines
France
Tél. (3) 043.99.13

3. AUDIO-VISUELS

. "Right the First Time" (B.S.C.) (25 min.; film)
(disponible à l'AQQ)

. "La qualité, la clé du succès" (CCN) (20 min.; film, vidéo)
(disponible à l'AQQ)

. "Principes d'implantation d'un programme d'assurance qualité" (S.G.S)
(20 min.; diaporama) (disponible à l'AQQ)

. "Principes fondamentaux A.Q.", Pierre F. Caillibot (Hydro-Québec)
(40 min.; vidéo) (disponible à Hydro-Québec)

. "Assurance de la qualité" (Qualitest S.A.) (diaporama)
(disponible à l'AQQ)

. Tokyo in Tennessee (Nissan) (C.B.S.)
(disponible aux H.E.C.)

. "Le contrôle de la qualité", (J. Teboul)(diaporama)
"Le contrôle statistique de fabrication" (J.Teboul) (diaporama)
"Le contrôle statistique de réception" (J.Teboul) (diaporama)
(disponible aux H.E.C.)

. "Gérer la qualité", (Ministère de l'Industrie et du Commerce)
(disponible au MIC)

COORDONNÉES DES ORGANISMES CITÉS CI-DESSUS

A.Q.Q.

Association québécoise de la qualité
7744, Sherbrooke est, 2e étage
Montréal (Québec) H1L 1A1
Tél. (514) 353-7191

Coordonnées des organismes (suite)

H.E.C.

École des Hautes Études Commerciales
Service audio-visuel
5255, avenue Decelles
Montréal (Québec) H3T 1V6
Tél. (514) 340-6566

M.I.C.

Ministère de l'Industrie et du Commerce
Direction des Communications
710, Place d'Youville, 8e étage
Québec (Québec) G1R 4Y4
Tél. (418) 643-5070

Hydro-Québec

Centre de diffusion
75, Dorchester ouest
Montréal (Québec) H2Z 1A4
Tél. (514) 289-3052

4. COURS ET SÉMINAIRES

Nous avons limité notre information aux cours et séminaires organisés pour des participants ayant une activité professionnelle (les cours à plein temps pour étudiants réguliers n'ont pas été retenus).

Nous avons également limité notre information aux cours dispensés par des organismes à but non lucratif.

ORGANISME

ÉCOLE DE TECHNOLOGIE SUPÉRIEURE (ETS)
Département de mécanique, 3e étage
4750, Henri-Julien
Montréal (Québec)
H2T 2C8
Tél. : (514) 289-8861

- Formation : Certificat en assurance de la qualité
- Clientèle : Personnes se trouvant sur le marché du travail (niveau requis études collégiales ou équivalent)
- Programme : Dix cours totalisant 30 crédits pouvant être suivis sur une période de 2,5 ans, chaque cours représente 5 heures par semaine pendant 15 semaines (3 mois).
- Contenu : Parmi les titres des cours, on trouve : Gestion de la qualité, Assurance de la qualité, Contrôle statistique de la qualité, Probalité et statistique, etc.
- Prix : 50 $ par cours plus 15 $ pour l'inscription

ORGANISME

CONCORDIA UNIVERSITY
1455, de Maisonneuve ouest
Montréal (Québec)
H3G 1M8
Tél. : (514) 848-2424

- Formation : Certificate Program in Quality control

. Clientèle : Débutant ou personne se trouvant sur le marché du travail (niveau requis : études collégiales ou équivalent).

. Programme : Une douzaine de cours (48 crédits) pouvant être suivi sur une période de 2,5 ans (durée de chaque cours : 2 heures par semaine pendant 15 semaines).

. Contenu : Parmi les titres de cours, on peut citer : Elementary Metrology (3 crédits), Statistical Quality Control (3 crédits), etc.

. Prix : 15 $ par crédit plus 15 $ pour l'inscription.

ORGANISME

UNIVERSITÉ DU QUÉBEC A TROIS-RIVIÈRES
Case postale 500
Trois-Rivières (Québec)
G9A 5H7
Tél. : (819) 376-5454

. L'U.Q.T.R. offre en particulier deux cours :
  . Contrôle de la qualité
  . Le coût de la qualité

. Clientèle : Débutants ou personnes se trouvant dans le milieu du travail (niveau requis : études collégiales ou équivalent et bases statistiques).

. Programme : Pour chaque cours, 15 séances de 3 heures (15 semaines).

. Prix : 50 $ par cours plus 15 $ d'inscription.

ORGANISME

MINISTÈRE DE L'INDUSTRIE ET DU COMMERCE
Direction générale des services aux entreprises
710, Place d'Youville, 8e étage
Québec (Québec)
G1R 4Y4
Tél. : (418) 643-5061

Le MIC offre un séminaire de sensibilisation à la gestion de la qualité.

- Clientèle : Les propriétaires-dirigeants de PME manufacturières.
- Programme : Le séminaire, d'une journée, présente les principaux concepts liés à la qualité et propose quelques outils en vue d'une mise en place ou d'une amélioration d'un système de gestion de la qualité dans une PME manufacturière.
- Prix : Frais de participation de l'ordre de 50 $.

5. ORGANISMES-RESSOURCES

L'Association québécoise de la qualité (A.Q.Q.)

L'Association québécoise de la qualité a pour objectifs de :

- favoriser la sensibilisation au concept moderne de la qualité en collaboration avec les associations professionnelles et les groupements d'intérêts économiques;

- promouvoir la gestion de la qualité et des programmes d'amélioration de la qualité dans les entreprises pour favoriser l'amélioration de leur productivité, de leur rentabilité et leur compétivité;

- promouvoir le développement de programmes d'assurance de la qualité dans les entreprises, susceptibles de permettre à ces dernières de répondre aux demandes des grands donneurs d'ordres et de faciliter l'exportation de leurs produits, et de leurs services.

Parmi les acitivités et les services offerts par l'AQQ, on peut noter : bulletin, prêt d'audio-visuels, bibliothèque, comités et groupes de travail, congrès, colloques, etc.).

Adresse : ASSOCIATION QUÉBÉCOISE DE LA QUALITÉ (AQQ)
7744, Sherbrooke est, 2e étage
Montréal (Québec)
H1L 1A1
Tél. : (514) 353-7191

American Society for Quality Control (ASQC)

L'ASQC vise à promouvoir la recherche et le développement de normes et à fournir des moyens de formation aux personnes responsables de gestion de la qualité.

L'ASQC organise des programmes de formation, des conférences et édite des publications.

L'ASQC peut également fournir des conseils et de la documentation relatifs à la qualité.

Adresse : AMERICAN SOCIETY FOR QUALITY CONTROL (ASQC)
(Section québécoise)
Case postale 235, Succursale K
Montréal (Québec)
H1N 3L1

Bureau de Normalisation du Québec (BNQ)

Le Bureau de normalisation du Québec (BNQ) offre gratuitement ses normes, y compris celles qui touchent à la gestion de la qualité. Il offre de plus à tous les intéressés la consultation de sa bibliothèque (200 000 normes de tous les pays industrialisés). Les visiteurs peuvent également profiter des conseils des experts du BNQ pour l'interprétation de ces normes.

Adresse : BUREAU DE NORMALISATION DU QUÉBEC (BNQ)
50, rue St-Joseph est
Québec (Québec)
G1K 3A5
Tél. : (418) 643-5114

Association canadienne des Normes (ACNOR)

Cette association, à but non lucratif, vise à l'établissement de normes et à la certification de produits.

L'association procède en permanance à l'inspection et au suivi des produits possédant la certification ACNOR. Elle offre également des services de soutien pour les essais et l'obtention de cette certification.

Adresse : ASSOCIATION CANADIENNE DES NORMES (ACNOR)
865, rue Ellingham
Pointe-Claire (Québec)
H9R 5E8
Tél. : (514) 694-8110

B. PROGRAMMES D'AIDE FINANCIÈRE

Les gouvernements du Québec et du Canada mettent à la disposition des entreprises plusieurs programmes d'assistance financière.

Parmi ces programmes, certains peuvent être utilisés dans le cadre de l'implantation ou de l'amélioration d'un système de gestion de la qualité. Un bref aperçu des principaux programmes disponibles à cette fin est fourni dans les pages suivantes.

La Société de développement industriel du Québec (SDI) et le Ministère de l'Expansion Industrielle Régionale (MEIR), offrent aussi une aide financière aux entreprises qui souhaitent investir au niveau des équipements pour améliorer leurs systèmes de gestion de la qualité et ce, dans le cadre d'un projet de modernisation ou d'agrandissement d'installations de production.

Le lecteur est invité à contacter les divers organismes qui offrent des programmes d'assistance à l'industrie afin d'obtenir des informations additionnelles sur les programmes cités dans ce document ou sur tout autre programme disponible.

1. PROGRAMMES DU GOUVERNEMENT DU QUÉBEC

1.1 MINISTÈRE DE L'INDUSTRIE ET DU COMMERCE

PROGRAMME D'AIDE A LA CONCRÉTISATION DE PROJETS INDUSTRIELS (PACPI)

Ce programme permet de couvrir, entre autres, une partie des coûts des projets d'amélioration des systèmes de gestion de la qualité dans la mesure où ces projets permettent d'accroître directement les activités manufacturières des entreprises.

A titre d'exemple, les projets subventionnés peuvent prendre l'une ou l'autre, ou toutes à la fois, des formes suivantes :

- évaluation de votre système "qualité" et plan d'amélioration;
- détermination des besoins de formation du personnel "qualité";
- amélioration des mécanismes de contrôle de la qualité;
- aide à l'établissement d'un système d'assurance de la qualité;
- assistance à la rédaction d'un manuel-qualité.

Objectifs

Accélérer et faciliter la concrétisation de projets reliés à l'amélioration des systèmes de gestion de la qualité grâce à une participation financière du ministère de l'Industrie et du Commerce au coût de réalisation de tels projets.

Clientèle visée

Les entreprises industrielles de moins de 500 employés.

Forme d'aide

L'aide offerte prend la forme d'une subvention qui, dans le cas de projets coûtant moins de 100 000 $, correspond à 50 % des dépenses admissibles, c'est-à-dire les honoraires professionnels, les frais d'expertise et les autres frais assumés par l'entreprise pour les services de consultants ou spécialistes requis pour réaliser les projets.

Information

Pour toute information additionnelle concernant ce programme, prière de communiquer avec la Direction des Biens d'équipement du ministère de l'Industrie et du Commerce à l'une des adresses suivantes :

710, place d'Youville
Québec (Québec)
G1R 4Y4
Tél.: (418) 643-2646

770, rue Sherbrooke ouest
Montréal (Québec)
H3A 1G1
Tél.: (514) 873-6850

ou les Directions régionales :

Bas-Saint-Laurent/Gaspésie/ Iles-de-la-Madeleine

Bureau de Rimouski
337, rue Moreault
Rimouski (Québec)
G5L 1P4
Tél.: (418) 722-3577

Bureau de New-Carlisle
Rue de l'Église
New-Carlisle (Québec)
G0C 1Z0
Tél.: (418) 752-2220

Québec

Bureau de Québec
860, place d'Youville
6e étage
Québec (Québec)
G1R 3P6
Tél.: (418) 643-8993

Saguenay/Lac Saint-Jean

Bureau de Jonquière
Édifice Marguerite-Belley
3950, boul. Harvey
2e étage
Jonquière (Québec)
G7X 8L6
Tél.: (418) 547-9336

Mauricie/Bois-Francs

Bureau de Trois-Rivières
Édifice Capitanal
100, rue Laviolette
3e étage
Trois-Rivières (Québec)
G9A 5S9
Tél.: (819) 379-6776

Bureau de Victoriaville
Édifice provincial
62, rue Saint-Jean Baptiste
Victoriaville (Québec)
G6P 4E3
Tél.: (819) 752-9781

Bureau de Montmagny
68, rue du Palais-de-Justice
Montmagny (Québec)
G5V 1P5
Tél.: (418) 248-3331

Bureau de Saint-Georges Est
11535, 1er Avenue, bureau 504
Saint-Georges-Est (Québec)
G5Y 2C7
Tél.: (418) 228-9537

Estrie

Bureau de Sherbrooke
740, rue Galt Ouest, bureau 303
Sherbrooke (Québec)
J1H 1Z3
Tél.: (418) 565-0205

Montérégienne-Richelieu

Bureau de Longueuil
Édifice Montval
201, place Charles-Lemoyne
Longueuil (Québec)
J4K 2T5
Tél.: (514) 873-4446

Laurentides-Lanaudière

Bureau de Saint-Jérôme
Édifice administratif
85, rue De Martigny ouest
Bureau 3.7
Saint-Jérôme (Québec)
J7Y 3R8
Tél.: (514) 436-6331

Montréal-Laval

Bureau de Montréal
Place Mercantile
770, rue Sherbrooke ouest
7e étage
Montréal (Québec)
H3A 1G1
Tél.: (514) 873-5581

Bureau de Laval
1435, boul. Saint-Martin ouest
Bureau 505
Laval (Québec)
H7S 2C6
Tél.: (514) 668-6535

Outaouais

Bureau de Hull
Édifice Jos-Montferrand
170, rue de l'Hôtel-de-Ville
6e étage
Hull (Québec)
J8X 4C2
Tél.: (819) 771-6239

Côte-Nord

Bureau de Baie-Comeau
Centre commercial Laflèche
625, boul. Laflèche
Baie-Comeau (Québec)
G5C 1C5
Tél.: (418) 589-5715

Abitibi-Témiscamingue

Bureau de Noranda
180, boul. Rideau, bureau 220
Noranda (Québec)
J9X 1N9
Tél.: (819) 762-0865

1.2 MINISTERE DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR ET DE LA SCIENCE

PROGRAMME DE SOUTIEN A L'EMPLOI SCIENTIFIQUE (PSES)

Objectif

Ce programme a pour but d'encourager les petites et moyennes entreprises québécoises à se doter de nouvelles ressources en personnel scientifique et technique. L'activité de gestion de la qualité est éligible a ce programme.

Les entreprises qui désirent se doter d'une équipe d'assurance-qualité peuvent donc bénéficier de ce soutien.

Clientèle visée

Les entreprises industrielles de moins de 500 employés sont éligibles à ce programme.

Forme d'aide

Les entreprises industrielles peuvent engager, dans le cadre de ce programme, des employés qui détiennent les qualifications suivantes :

. Emplois professionnels

Diplômés universitaires de 1er cycle en sciences de la nature, sciences physiques et génie.

. Emplois de techniciens

Diplômés d'études collégiales (DEC) de formation professionnelle en techniques biologiques ou physiques, incluant l'informatique.

. Subvention

L'aide offerte prend la forme d'une subvention selon le barème suivant:

1ère année: 70 % du salaire de base de l'employé;

2e année : 30 % du salaire de base indexé;

3e année : aux frais de l'entreprise.

. Exigences

1) le (la) candidat(e) ne peut être embauché(e) dans le nouveau poste avant l'acceptation de la demande par le Ministère;

2) l'employeur doit garder à son emploi la personne embauchée pour une durée minimale de trois ans.

Information

Pour plus d'informations sur ce programme, prière de contacter :

Ministère de l'Enseignement supérieur
et de la Science
875, Grande-Allée Est
Québec (Québec)
G1R 4Y8
Tél.: (418) 643-3885

* * *

1.3 MINISTERE DE LA MAIN-D'OEUVRE ET DE LA SÉCURITÉ DU REVENU

PROGRAMME DE SOUTIEN A LA FORMATION EN ENTREPRISE (PSFE)

Objectif

Le programme de soutien à la formation en entreprise vise à amener les PME québécoises à s'intéresser et à prendre en charge le perfectionnement de leur main-d'oeuvre par l'octroi d'une assistance financière et technique.

Ce programme permet d'accorder une aide à l'élaboration d'un plan de développement des ressources humaines et aux coûts reliés à la formation.

La formation liée à l'amélioration de la qualité est admissible à ce programme.

Clientèle visée

Les entreprises dont le nombre d'employés est inférieur à 200 et qui ont été en activité au Québec au cours des douze derniers mois ou plus (d'une façon continue) peuvent bénéficier du PSFE.

Forme d'aide

L'aide financière attribuée est ainsi répartie :

- Pour la participation des travailleurs et des travailleuses à l'élaboration d'un plan de développement des ressources humaines :

  Une somme maximale de 3 000 $.

- Pour la réalisation du plan :

  Une somme couvrant, jusqu'à concurrence de 3 500 $ par personne, 60 % du salaire brut payé aux personnes en formation pendant leurs heures de formation et 50 % des frais de formation prévus au contrat.

Information

Pour obtenir des renseignements additionnels sur ce programme, on est prié de prendre contact avec la Commission de formation professionnelle de sa région :

Région métropolitaine de Montréal

5350, rue Lafond
Montréal (Québec)
H1X 2X2
Tél.: (514) 725-5221

Laurentides/Lanaudière

795, rue Melançon
Saint-Jérôme (Québec)
J7Z 4L1
Tél.: (514) 436-1171

Bas Saint-Laurent/ Gaspésie

350, boul. Arthur Buies
Rimouski (Québec)
G5L 5C7
Tél.: (418) 723-5677

Saguenay/Lac-Saint-Jean

210, rue des Oblats Ouest
Chicoutimi (Québec)
G7J 2B1
Tél.: (418) 549-0595

Montérégie

700, boul. Casavant Est
C.P. 488
Saint-Hyacinthe (Québec)
J2S 7B8
Tél.: (514) 773-7463

Outaouais

245, boul. Cité-des-Jeunes
Hull (Québec)
J8Y 6L2
Tél.: (819) 771-7487

Estrie

639, rue Vingt-Quatre-Juin
Sherbrooke (Québec)
J1E 1H1
Tél.: (819) 569-9761

Abitibi/Témiscamingue

101, 11e rue
Noranda (Québec)
J9X 2E8
Tél.: (819) 764-6115

Québec

1010, rue Borne
Québec (Québec)
G1N 1L9
Tél.: (418) 687-3540

Mauricie/Bois-Francs

500, rue des Érables
Cap-de-la Madeleine
(Québec)
G8T 5J1
Tél.: (819) 379-1314

Côte-Nord

550, boul. Blanche
Baie-Comeau (Québec)
G5C 2B3
Tél.: (418) 589-3777

350, rue Smith
Bureau 36
Sept-Iles (Québec)
G4R 3X2
Tél.: (819) 962-7888

* * *

2. PROGRAMME DU GOUVERNEMENT DU CANADA

2.1 CONSEIL NATIONAL DE RECHERCHES DU CANADA (C.N.R.C.)

PROGRAMME D'AIDE A LA RECHERCHE INDUSTRIELLE (PARI)

Objectif

Contribuer au développement économique du Canada en permettant à l'industrie canadienne de tirer profit des compétences des laboratoires fédéraux et autres en matière de recherche scientifique et de gestion de la R et D.

Clientèle visée

Le programme comporte six volets différents. Toutefois, seul le volet sur les contributions aux études en laboratoire (PARI-L) peut permettre d'obtenir une assistancce financière pour un projet de gestion de qualité. L'admissibilité au Pari-L est limitée aux petites entreprises ayant un effectif maximal de 200 employés.

Forme d'aide

Le Pari-L prévoit une assistance financière pour l'utilisation des services de laboratoires de recherche, d'instituts ou d'experts conseils. La contribution maximale est de 10 000 $ par projet et elle se limite annuellement à trois projets par entreprise. Celle-ci est remboursée d'un montant égal à 65 % du total des coûts admissibles.

Information

Pour plus de renseignements sur les programmes du C.N.R.C., prière de contacter :

Montréal

8475, rue Christophe Colomb
Montréal (Québec)
H2M 2N9
Tél.: (514) 283-8231

Québec

333, rue Franquet
C.P. 9038
Sainte-Foy (Québec)
G1V 4C7
Tél.: (418) 648-3419

* * *

ANNEXE 1

Tables des matières des livres proposés.

ANNEXE I

"QUALITY CONTROL HANDBOOK"

J. M. JURAN

1. How to use the handbook
2. Basic Concepts
3. Quality Policies and Objectives
4. Quality and Income
5. Quality Costs
6. Quality Planning
7. Organization
8. New-Product Quality
9. Manufacturing Planning
10. Vendor Relations
11. Production of Quality
12. Inspection and Test
13. Measurement
14. Marketing of Quality
15. Field Performance
16. Quality Improvement
17. Manpower
18. Motivation
19. Documentation; Configuration Management
20. Computers in Quality Control
21. Upper Management and Quality
22. Basic Statistical Methods
23. Process Control by Statistical Methods
24. Sampling by Attributes
25. Sampling by Variables

25A. Bulk Sampling

ANNEXE I

26. Regression Analysis
27. Design and Analysis of Experiments
27A. Evolutionary Operation
28. Response Surface Methodology
29. Chemical Process Industries
30. Pulp and Paper Industries
31. Food and Allied Industries
32. Drug and Allied Industries
33. Metals Industry
34. Foundry Quality Control
35. Metal Fabricating
36A. Plastic Molding
36B. Plastic Film Quality
37. Mechanical Components
38. Electronic Components
39. Textiles
40. Graphic Arts Industry
41. Assembly Quality Control
42. Automotive Industry
43. Household Appliance
44. Complex Systems
45. Job Shop Quality
46. Support Operations
47. Service Industries
48. Quality Control and the National Culture
48A. Quality Control in Socialist Countries

ANNEXE I

"QUALITY PLANNING AND ANALYSIS"

J. M. JURAN

1. Basic Concepts
2. Quality Costs
3. Probability Distributions
4. Statistical Aids for Analyzing Data
5. Quality Improvement - Management-Controllable Defects
6. Quality Improvement - Operator-Controllable Defects; Motivation for Quality
7. Designing for Quality
8. Designing for Quality - Statistical Aids
9. Vendor Relations - Statistical Aids
10. Vendor Relations - Statistical Aids
11. Manufacture
12. Manufacture - Statistical Aids
13. Manufacture - Process Control Concepts
14. Manufacture - Process Control Techniques
15. Inspection and Test; Product Acceptance
16. Measurement
17. Acceptance Sampling
18. Customer Relations
19. Field Use and Quality
20. Field Use and Quality - Statistical Aids
21. Consumer Relations, Product Safety, and Liability
22. Quality Assurance
23. Policies and Objectives
24. Organization for Quality
25. Quality Information Systems

ANNEXE I

"INTRODUCTION AUX MÉTHODES STATISTIQUES EN CONTROLE DE LA QUALITÉ"

GÉRALD BAILLARGEON

1. Contrôle de la qualité par mesures
   (Cartes de contrôle X et R)

2. Contrôle de la qualité par attributs
   (Cartes de contrôle p, np et c)

3. Contrôle final et contrôle de réception
   (Contrôle par prélèvement)

ANNEXE I

"QUALITY IS FREE"

PHILIP B. CROSBY

1. Making Quality Certain
2. "Quality May Not Be What You Think It Is"
3. The Quality Management Maturity Grid
4. Management Understanding and Attitude
5. Quality Organizational Status
6. Handling Problems
7. Cost of Quality
8. Quality Improvement Program
9. Management Style
10. History of the Project
11. The Program
12. Instructor's Guide for HPA
13. Make Certain

ANNEXE I

"QUALITY WITHOUT TEARS"

PHILIP B. CROSBY

1. The profile of a problem organization
2. The Quality vaccine
3. Demotivation
4. A Quality Control
5. Determination
6. The first absolute: The definition of Quality is conformance to requirements
7. The second absolute: The system of quality is prevention
8. The third absolute: The performance standard is zero defects
9. The fourth absolute: The measurement of quality is the price of nonconformance
10. Education
11. Implementation
12. Team actions
13. Team executions
14. The saving of EMORY SPELLMAN
15. The dehassling of lightblue
16. Some success stories
17. Mixing the vaccination serum
18. How come very little ever improves all by itself ?

ANNEXE I

"QUALITY, PRODUCTIVITY, AND COMPETITIVE POSITION"

W. EDWARDS DEMING

1. Why productivity increases with improvement of quality
2. What top management must do to improve productivity
3. Obstacles and problems
4. When ? How long ?
5. Questions for self-examination
6. A view of how quality began in Japan
7. The two basic sources of improvement
8. More examples of improvement of the system
9. Some hazards of great ideas
10. Some new principles of training and of supervision
11. Quality and the consumer
12. Quality and productivity in service organizations
13. Plan for minimum total cost for test of incoming materials and final product
14. Two reports to management
15. Operational definitions, conformance, performance
16. Standards and regulations
17. Organization for statistical work
18. Some additional principles for living

ANNEXE I

"QUALITÉ ET COMPÉTITIVITÉ DES ENTREPRISES"

ÉTIENNE COLLIGNON

1. Les enjeux de la qualité
2. Les pratiques de gestion de la qualité
3. Approche globale de la gestion de la qualité
4. L'axe financier
5. Les axes de gestion opérationelle
6. L'axe stratégique
7. Le diagnostic participatif de la qualité
8. L'amélioration de la conception des produits
9. Qualité et flexibilité de la prcduction

ANNEXE I

"TOTAL QUALITY CONTROL"

A. V. FEIGENBAUM

1. Business Quality Management

2. Quality Control Management

3. Engineering Technology of Quality Control

4. Statistical Technology of Quality Control

5. Applying Total Quality Control in the Company

6. Quality Control Education and Training

ANNEXE I

"QUALITY CONTROL FOR PROFIT"

RONALD H. LESTER

1. The Basic Program for Quality Control

2. Further Controls and Procedures

3. Cost/Profit Emphasis of the Program

4. Supplemental Techniques

ANNEXE I

"MANAGERIAL BREAKTHROUGH"

J. M. JURAN

1. Breakthrough and control - a contrast
2. Breakthrough - a panoramic view
3. Breakthrough in attitudes
4. The Pareto principle
5. Mobilizing for breakthrough in knowledge
6. The steering arm
7. The diagnostic arm
8. Breakthrough in knowledge - diagnosis
9. Resistance to change - cultural patterns
10. Breakthrough in performance - action
11. Transition to the new level
12. Control - a panoramic view
13. Choosing the control subject
14. The unit of measure
15. The standard
16. The sensor
17. Mobilizing for decision making
18. Interpretation
19. Decisions on the difference
20. Taking action
21. Managers breakthrough and control

ANNEXE I

"COMMENT AUGMENTER VOS MARGES PAR LA GESTION DE LA QUALITÉ"

JEAN-MARIE GOGUE

1. Une stratégie dynamique de la qualité
2. Le système de gestion de la qualité
3. Comment utiliser les statistiques
4. Comment constituer l'équipe qualité
5. Les comités qualité
6. Comment former votre personnel
7. Les cercles de qualité
8. Comment organiser les contrôles
9. Le suivi des appareils de mesure
10. La mise à jour de la documentation
11. Les qualifications
12. Les revues de projet
13. Comment s'adresser aux fournisseurs
14. Comment s'adresser aux clients
15. Les audits qualité
16. Le tableau de bord de la qualité
17. Exemples

ANNEXE I

"GUIDE PRATIQUE POUR LA MISE EN PLACE D'UN SYSTÈME D'ORGANISATION DE LA QUALITÉ DANS LES ENTREPRISES DE MÉCANIQUE DE SOUS-TRAITANCE"

SOMMAIRE

PAGES

- Avant-Propos 4
- Introduction 5
- Historique 7
- Glossaire 10
- Entreprise et Qualité 12
- Le Produit 14
- Comparaison 16
- La Qualité 17
- La Non-Qualité 19
- Les trois Volets de la Gestion de la Qualité 20
- Objectif de la Gestion Qualitative de la Production 22
- La Conformité 23
- Contrôle Personnel 25
- Le Rôle de Chacun 26
- Attachement et Subordination 27
- Organisation Interne de la Fonction Qualité 29
- Responsabilité 39
- La Qualité et la Proposition Commerciale 40
- La Qualité en Préparation 43
- Qualité et Approvisionnements 45
- Qualité - Ordonnancement 51
- Qualité en Fabrication 54
- Contrôle Final et Présentation en Recette 63
- Qualité après Réception par le Client 67
- Assurance de la Qualité 72
- Gestion Technique de la Qualité 78
- Documentation 83
- Exemple de manuel qualité - DUPONT & FILS (150 personnes) ... Annexe I
- Exemple de manuel qualité - MARCOULT (15 personnes) ..... Annexe II

GUIDE DE RÉFÉRENCES SUR LA QUALITÉ

F O R M U L A I R E D E M I S E A J O U R

Nom de l'entreprise : _____

Information incomplète ou incorrecte	Information complétée ou corrigée

Signature : _____ Date : _____

Retourner la présente au :

Service des équipements de transport
Direction des Biens d'équipement
Ministère de l'Industrie et du Commerce
770, rue Sherbrooke ouest, 8e étage
Montréal (Québec)
H3A 3M6

GUIDE DE RÉFÉRENCES SUR LA QUALITÉ

F O R M U L A I R E D E M I S E A J O U R

Nom de l'entreprise : _____

Information incomplète ou incorrecte	Information complétée ou corrigée

Signature : _____ Date : _____

Retourner la présente au :

Service des équipements de transport
Direction des Biens d'équipement
Ministère de l'Industrie et du Commerce
770, rue Sherbrooke ouest, 8e étage
Montréal (Québec)
H3A 3M6

GUIDE DE RÉFÉRENCES SUR LA QUALITÉ

F O R M U L A I R E D E M I S E A J O U R

Nom de l'entreprise : _____

Information incomplète ou incorrecte	Information complétée ou corrigée

Signature : _____ **Date :** _____

Retourner la présente au :

Service des équipements de transport
Direction des Biens d'équipement
Ministère de l'Industrie et du Commerce
770, rue Sherbrooke ouest, 8e étage
Montréal (Québec)
H3A 3M6

GUIDE DE RÉFÉRENCES SUR LA QUALITÉ

F O R M U L A I R E D E M I S E A J O U R

Nom de l'entreprise : _____

Information incomplète ou incorrecte	Information complétée ou corrigée

Signature : _____ Date : _____

Retourner la présente au :

Service des équipements de transport
Direction des Biens d'équipement
Ministère de l'Industrie et du Commerce
770, rue Sherbrooke ouest, 8e étage
Montréal (Québec)
H3A 3M6

GUIDE DE RÉFÉRENCES SUR LA QUALITÉ

F O R M U L A I R E D E M I S E A J O U R

Nom de l'entreprise : _____

Information incomplète ou incorrecte	Information complétée ou corrigée

Signature : _____ **Date :** _____

Retourner la présente au :

Service des équipements de transport
Direction des Biens d'équipement
Ministère de l'Industrie et du Commerce
770, rue Sherbrooke ouest, 8e étage
Montréal (Québec)
H3A 3M6